



# Bundesratsbeschluss über die Allgemeinverbindlicherklärung des Gesamtarbeitsvertrages für die Contact- und Callcenter-Branche

## Verlängerung und Änderung vom 16. August 2024

---

*Der Schweizerische Bundesrat,  
beschliesst:*

### I

Die Geltungsdauer der Bundesratsbeschlüsse vom 7. Juni 2018, vom 16. Januar 2020, vom 7. Dezember 2020, vom 20. April 2022, vom 23. Februar 2023 und vom 9. August 2023<sup>1</sup> über die Allgemeinverbindlicherklärung des Gesamtarbeitsvertrages (GAV) für die Contact- und Callcenter-Branche wird bis zum 31. Dezember 2027 verlängert.

### II

Der in Ziffer I erwähnte Bundesratsbeschluss vom 7. Juni 2018<sup>2</sup> wird wie folgt geändert (Änderung des Geltungsbereichs):

#### *Art. 2, Abs. 3*

<sup>3</sup> Die allgemeinverbindlich erklärten Bestimmungen des GAV gelten für Arbeitnehmende in Betrieben und Betriebsteilen gemäss Absatz 2.

Ausgenommen sind:

- a. Mitglieder der Geschäftsleitung;
- b. Kaderangestellte;
- c. Teamleiter und Supervisoren.

Für die Lernenden gelten die allgemeinverbindlich erklärten Bestimmungen des GAV mit Ausnahme des Artikels 5.13 (Lohn).

<sup>1</sup> BBl 2018 3371; 2020 969, 9485; 2022 1124; 2023 536, 1865

<sup>2</sup> BBl 2018 3371

## III

Folgende geänderte Bestimmungen des in der Beilage zu den in Ziffer I erwähnten Bundesratsbeschlüssen wiedergegebenen Gesamtarbeitsvertrages (GAV) für die Contact- und Callcenter-Branche werden allgemeinverbindlich erklärt:

*Art. 3.3*                      GAV-Beitrag

Die Arbeitgeberin erhebt (per Lohnabzug) von den Mitarbeitenden einen GAV-Beitrag von monatlich 20 Franken bei einem Beschäftigungsgrad von 50 % oder mehr und von 10 Franken bei einem Beschäftigungsgrad von unter 50 % bzw. 2 Franken für Lernende zu Gunsten des Paritätischen Fonds.

Die Arbeitgeber leisten einen monatlichen Arbeitgeberbeitrag von 5 Franken pro Mitarbeitenden (inkl. Lernende) zu Gunsten der Paritätischen Kommission. Der Arbeitgeberbeitrag ist auf maximal 3200 Franken pro Jahr und Arbeitgeber plafoniert.

*Art. 3.5*                      Paritätischer Fonds

Die Beiträge werden für folgende Zwecke verwendet:

- Um- und Durchsetzung des GAV
- Durchführung von Kontrollen über die Einhaltung des GAV
- Beitragserhebung (Inkasso)
- Erteilung von Rechtsauskünften zur AVE ...

...

*Art. 5.1*                      Arbeitsvertrag

Der Arbeitgeber schliesst mit allen Arbeitnehmenden einen schriftlichen Einzelarbeitsvertrag (EAV) ab.

Der Arbeitnehmer unterzeichnet den EAV eigenhändig. Der Arbeitgeber kann die Unterschriften mechanisch nachbilden. Der eigenhändigen Unterschrift gleichgestellt ist die qualifizierte elektronische Signatur gemäss Artikel 14 Absatz 2<sup>bis</sup> des Obligationenrechts.

Der Arbeitgeber stellt dem Arbeitnehmer beim Abschluss des EAV ein elektronisches Exemplar des GAV zur Verfügung. Der Arbeitnehmer bestätigt den Erhalt mit seiner Unterschrift.

Der EAV regelt mindestens:

- die Funktion und den Tätigkeitsbereich,
- den Beginn des Arbeitsverhältnisses resp. die Dauer bei befristeten Arbeitsverhältnissen,
- den Beschäftigungsgrad,
- den Grundlohn und allfällige Lohnzuschläge
- den Arbeitsort.

#### *Art. 5.7*                   Arbeitszeit

Die Normalarbeitszeit von vollzeitbeschäftigten Mitarbeitenden beträgt durchschnittlich 42 Stunden pro Woche, basierend auf einer 5-Tage-Woche (8.4 Stunden pro Tag). Bei betrieblichen Erfordernissen kann die Arbeitswoche auch auf 6 Tage ausgedehnt werden, unter Berücksichtigung der gesetzlichen Vorgaben.

Die Einsatzplanung ist Sache des Arbeitgebers. Er hat dabei die Bedürfnisse der Arbeitnehmenden zu berücksichtigen, sofern die betrieblichen Möglichkeiten dies zulassen. Falls es die betrieblichen Möglichkeiten zulassen, wird darauf geachtet, dass die vollbeschäftigten Mitarbeitenden zwei freie Wochenenden pro Monat beziehen dürfen.

Die Organisationsbereiche teilen die Arbeitszeiten möglichst frühzeitig mit, spätestens zwei Wochen vor dem geplanten Einsatz mit neuen Arbeitszeiten.

#### *Art. 5.9*                   Homeoffice

Homeoffice ist die zeitweise Arbeit von zu Hause aus.

Die Betriebe sind bemüht, diese ergänzende Arbeitsform für die Arbeitnehmenden zu ermöglichen. Sofern es die individuelle Tätigkeit zulässt und keine betrieblichen Gründe gegen Homeoffice sprechen, können Arbeitnehmende in Absprache mit der/des zuständigen direkten Vorgesetzten von Homeoffice Gebrauch machen.

Arbeitnehmende, die vorübergehend Homeoffice absolvieren, sind Arbeitnehmenden, die kein Homeoffice absolvieren, hinsichtlich Arbeitsbedingungen und Integration in die Arbeitsabläufe und Arbeitsorganisation gleich zu stellen. Entsprechend gilt für sie in jedem Fall die Adresse des Arbeitgebers als Arbeitsort gemäss Einzelarbeitsvertrag, was gewährt, dass sich der Lohn und der Feiertagsanspruch vom Sitz des Arbeitgebers ableiten lässt.

Arbeitnehmende, die vorübergehend Homeoffice absolvieren, sind verpflichtet, sich bezüglich Arbeitszeit, Arbeitszeiterfassung, Erreichbarkeit und Einhaltung der Sicherheitsaspekte an dieselben Regeln zu halten wie bei der Arbeit im Büro. Die Soll-Arbeitszeit muss eingehalten werden.

#### *Art. 5.10*               Entschädigung und Zuschläge

Die Ferien- und Feiertagsentschädigung berechnet sich auf der Basis der definierten Grund-Basis-Stundenlöhne des Artikels 5.13.

Die Zuschläge wie z.B. für Überzeit, Nacht- oder Sonntagsarbeit berechnen sich auf der Basis des definierten Grund-Basis-Stundenlohns.

*Art. 5.11* Zuschlag für Nacht- und Sonntagsarbeit

...

Für unregelmässige Sonntagsarbeit, nämlich höchstens 6 Sonntgen in einem Kalenderjahr inkl. gesetzliche Feiertage, erhält der Arbeitnehmende einen Lohnzuschlag von 50 %.

...

*Art. 5.12* Zuschlag für angeordnete Mehrarbeitszeit

Der Ausgleich von Überstunden erfolgt grundsätzlich durch Gewährung von Freizeit gleicher Dauer. Ist eine Kompensation nicht möglich, sind die geleisteten Überstunden zu 100 % (ohne Zuschlag) auszuzahlen.

...

Überzeitarbeit wird im Einverständnis mit den einzelnen Arbeitnehmenden innert eines angemessenen Zeitraums durch Freizeit von gleicher Dauer ausgeglichen. Ist eine Kompensation nicht möglich, werden alle nicht kompensierten Überzeitarbeitstunden mit einem Zuschlag von 25 % ausbezahlt.

*Art. 5.13* Lohn

Das Grundgehalt versteht sich als Grund-Basislohn<sup>3,4</sup> (exklusive Ferien- und Feiertagsentschädigung für Berechnung Stundenlohn und ohne Provisionen, Incentives, etc.).

	Jahresgehalt, Monatsgehalt (bei 12 Monatslöhnen) und Stundenlohn in Franken				
	Stufe 1a	Stufe 1b	Stufe 2	Stufe 3	Stufe 4
Ostschweiz	47 196.– 3 933.– 21.61	49 104.– 4 092.– 22.48	51 024.– 4 252.– 23.36	52 296.– 4 358.– 23.95	57 408.– 4 784.– 26.29
Genfersee	49 752.– 4 146.– 22.78	51 768.– 4 314.– 23.70	53 784.– 4 482.– 24.63	55 128.– 4 594.– 25.24	60 516.– 5 043.– 27.71
Mittelland	49 476.– 4 123.– 22.65	51 480.– 4 290.– 23.57	53 484.– 4 457.– 24.49	54 828.– 4 569.– 25.10	60 180.– 5 015.– 27.55

<sup>3</sup> Für den Kanton Neuenburg sind die nachfolgend aufgeführten Mindestlöhne anwendbar, sofern sie höher liegen als der kantonale Mindestlohn gemäss der Loi cantonale neuchâteloise sur l'emploi et l'assurance-chômage (LEmpl).

<sup>4</sup> Für den Kanton Genf sind die nachfolgend aufgeführten Mindestlöhne anwendbar, sofern sie höher liegen als der kantonale Mindestlohn gemäss dem Loi sur l'inspection et les relations du travail (LIRT).

Jahresgehalt, Monatsgehalt (bei 12 Monatslöhnen) und Stundenlohn in Franken					
	Stufe 1a	Stufe 1b	Stufe 2	Stufe 3	Stufe 4
Nordwestschweiz	51 768.–	53 856.–	55 956.–	57 360.–	62 952.–
	4 314.–	4 488.–	4 663.–	4 780.–	5 246.–
	23.70	24.66	25.62	26.26	28.82
Zürich	51 852.–	53 952.–	56 052.–	57 456.–	63 060.–
	4 321.–	4 496.–	4 671.–	4 788.–	5 255.–
	23.74	24.70	25.66	26.31	28.87
Zentralschweiz	49 836.–	51 852.–	53 880.–	55 224.–	60 624.–
	4 153.–	4 321.–	4 490.–	4 602.–	5 052.–
	22.82	23.74	24.67	25.29	27.76
Tessin	43 488.–	45 348.–	47 208.–	49 692.–	54 048.–
	3 624.–	3 779.–	3 934.–	4 141.–	4 504.–
	19.91	20.76	21.62	22.75	24.75

Für die Jahre 2025 bis 2027 gelten die im Anhang aufgeführten Mindestlöhne.

Ostschweiz: AR, AI, GL, GR, SG, SH, TG.

Genfersee: GE, VD, VS.

Mittelland: BE, FR, JU, NE, SO.

Nordwestschweiz: AG, BL, BS.

Zürich: ZH.

Zentralschweiz: LU, NW, OW, SZ, UR, ZG.

Tessin: TI.

Für Arbeitnehmende mit verminderter Leistungsfähigkeit können auf Gesuch hin besondere Vereinbarungen bewilligt werden. Diese besonderen Vereinbarungen sind der PK vorgängig zur Genehmigung zu unterbreiten.

#### *Art. 5.14* Lohnstruktur / Funktionen

Stufe 1a Inbound/Outbound 1st Level im 1. Dienstjahr

Stufe 1b Inbound/Outbound 1st Level ab 2. Dienstjahr

Stufe 2 Multiskill sowie für alle Arbeitnehmenden ab 3. Dienstjahr

Stufe 3 Administrative und unterstützende Funktion und Fachfrauen /  
Fachmänner EFZ sowie für alle Arbeitnehmende ab 6. Dienstjahr

Stufe 4 Technical Specialist und 2nd Level

#### *Art. 5.18* Feiertage

Eidgenössische, kantonale und die am Arbeitsort üblichen Feiertage gelten als bezahlte freie Tage. Pro Jahr werden mindestens 8 bezahlte Feiertage gewährt. Auf einen arbeitsfreien Tag fallende Feiertage können nicht nachbezogen werden.

Für Arbeitnehmende im Stundenlohn beträgt der Feiertagszuschlag 3.2 %.

*Art. 5.19* Bezahlte Absenzen

Eigene Hochzeit	3 Tage
Hinschied von Ehepartner/Lebenspartner, Kinder, Eltern, Schwiegereltern, Geschwister	3 Tage
Hinschied von anderen Familienangehörigen	1 Tag
Militärische Rekrutierung, Inspektion, Entlassung aus der Wehrpflicht	gemäss Aufgebot
Umzug des eigenen Haushalts	1 Tag pro Kalenderjahr
Pflege von kranken Familienangehörigen im eigenen Haushalt, bei ausgewiesenem Bedarf	max. 3 Tage pro Ereignis bzw. max. 10 Tage pro Kalenderjahr

*Art. 5.20* Lohnfortzahlung bei Krankheit und Unfall

Die Arbeitgeberin schliesst für Arbeitsunfähigkeit infolge Krankheit eine Kollektivtaggeldversicherung ab, welche mit einer maximalen Wartezeit von 180 Tagen, die Lohnfortzahlung während 730 Tagen zu 80 % des Bruttolohns gewährt. Während der Wartezeit hat der Arbeitgeber 100 % des Lohnes zu entrichten. Bei Krankheit gelten die ersten beiden Absenztage als unbezahlte Karenztage. Die Mitarbeitenden beteiligen sich an den Prämien maximal zur Hälfte.

Ein Lohnfortzahlungsanspruch gegenüber der Arbeitgeberin besteht während der Dauer des Arbeitsverhältnisses. Die Versicherungsbedingungen müssen vorsehen, dass die Arbeitnehmenden nach Ausscheiden aus der Kollektivversicherung ohne Unterbruch und ohne neue Vorbehalte in die Einzelversicherung übertreten können.

*Art. 5.21* Mutterschafts- und Vaterschaftsurlaub

Der Mutterschaftsurlaub beträgt 16 Wochen und wird zu 80 % bezahlt.

...

*Art. 5.27* Persönlichkeitsschutz im Allgemeinen

Das Arbeitsverhältnis soll von Respekt und Toleranz getragen sein. Die Mitarbeitenden dürfen auf Grund ihres Geschlechts, ihres Alters, ihrer Herkunft, Sprache und Kultur sowie ihres Beschäftigungsgrades weder direkt noch indirekt benachteiligt werden. Alle Beteiligten leisten dazu ihren Beitrag. Die Arbeitgeber achten auf Wahrung der persönlichen Integrität ihrer Arbeitnehmenden am Arbeitsplatz. Sie verpflichten ihre Arbeitnehmenden, die Würde von Frauen und Männern am Arbeitsplatz, insbesondere in Bezug auf sexuelle Integrität zu respektieren. Die Arbeitgeber achten und schützen die Persönlichkeit der Arbeitnehmenden und sorgen unter Beachtung der Ergonomie für einen angemessenen Gesundheitsschutz.

Die/der Mitarbeitende kann bei Differenzen mit dem Betrieb eine Vertrauensperson beiziehen. Dies gilt insbesondere bei Persönlichkeitsverletzungen durch Vorgesetzte oder andere Mitarbeitende, insbesondere sexuelle Belästigung und Mobbing.

*Art. 5.28* Gleichstellung

Arbeitgebende achten darauf, dass bei der Stellenausschreibung, Anstellung, Aufgabenzuteilung, Gestaltung von Arbeitsbedingungen, Entlohnung, Aus- und Weiterbildung, Beförderung und Entlassung alle Arbeitnehmenden gleichbehandelt werden.

Die Arbeitnehmenden haben Anspruch auf gleichen Lohn für gleichwertige Arbeit, unabhängig von Geschlecht und Nationalität. Gestaltung und Umsetzung von Lohnsystemen dürfen nicht zu Diskriminierungen führen. Die Arbeitgeber gestalten nach ihren betrieblichen Möglichkeiten die Contact- und Callcenter-Branche für Frauen attraktiv und erleichtern ihren Wiedereinstieg ins Berufsleben. Bei Aufstiegsmöglichkeiten sind Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer gleichermaßen zu berücksichtigen.

**Für die Jahre 2025, 2026 und 2027  
gilt es folgende Minimallöhne<sup>5,6</sup> einzuhalten:**

per 01.04.2025	Stufe 1a	Stufe 1b	Stufe 2	Stufe 3	Stufe 4
Ostschweiz	47 748.–	49 680.–	51 612.–	52 908.–	58 080.–
	3 979.–	4 140.–	4 301.–	4 409.–	4 840.–
	21.86	22.75	23.63	24.23	26.59
Genfersee	49 752.–	51 768.–	53 784.–	55 128.–	60 516.–
	4 146.–	4 314.–	4 482.–	4 594.–	5 043.–
	22.78	23.70	24.63	25.24	27.71
Mittelland	49 824.–	51 840.–	53 856.–	55 212.–	60 600.–
	4 152.–	4 320.–	4 488.–	4 601.–	5 050.–
	22.81	23.74	24.66	25.28	27.75
Nordwestschweiz	51 768.–	53 856.–	55 956.–	57 360.–	62 952.–
	4 314.–	4 488.–	4 663.–	4 780.–	5 246.–
	23.70	24.66	25.62	26.26	28.82
Zürich	51 852.–	53 952.–	56 052.–	57 456.–	63 060.–
	4 321.–	4 496.–	4 671.–	4 788.–	5 255.–
	23.74	24.70	25.66	26.31	28.87
Zentralschweiz	50 076.–	52 104.–	54 132.–	55 488.–	60 912.–
	4 173.–	4 342.–	4 511.–	4 624.–	5 076.–
	22.93	23.86	24.79	25.41	27.89
Tessin	43 488.–	45 348.–	47 208.–	49 692.–	54 048.–
	3 624.–	3 779.–	3 934.–	4 141.–	4 504.–
	19.91	20.76	21.62	22.75	24.75

<sup>5</sup> Für den Kanton Neuenburg sind die nachfolgend aufgeführten Mindestlöhne anwendbar, sofern sie höher liegen als der kantonale Mindestlohn gemäss der Loi cantonale neuchâteloise sur l'emploi et l'assurance-chômage (LEmpl).

<sup>6</sup> Für den Kanton Genf sind die nachfolgend aufgeführten Mindestlöhne anwendbar, sofern sie höher liegen als der kantonale Mindestlohn gemäss dem Loi sur l'inspection et les relations du travail (LIRT).

per 01.04.2026	Stufe 1a	Stufe 1b	Stufe 2	Stufe 3	Stufe 4
Ostschweiz	48 312.–	50 268.–	52 224.–	53 532.–	58 764.–
	4 026.–	4 189.–	4 352.–	4 461.–	4 897.–
	22.12	23.02	23.91	24.51	26.91
Genfersee	49 752.–	53 768.–	53 784.–	55 128.–	60 516.–
	4 146.–	4 314.–	4 482.–	4 594.–	5 043.–
	22.78	23.70	24.63	25.24	27.71
Mittelland	50 160.–	52 188.–	54 228.–	55 584.–	61 008.–
	4 180.–	4 349.–	4 519.–	4 632.–	5 084.–
	22.97	23.90	24.83	25.45	27.93
Nordwestschweiz	51 768.–	53 856.–	55 956.–	57 360.–	62 952.–
	4 314.–	4 488.–	4 663.–	4 780.–	5 246.–
	23.70	24.66	25.62	26.26	28.82
Zürich	51 852.–	53 952.–	56 052.–	57 456.–	63 060.–
	4 321.–	4 496.–	4 671.–	4 788.–	5 255.–
	23.74	24.70	25.66	26.31	28.87
Zentralschweiz	50 328.–	52 368.–	54 408.–	55 764.–	61 212.–
	4 194.–	4 364.–	4 534.–	4 647.–	5 101.–
	23.04	23.98	24.91	25.53	28.03
Tessin	43 488.–	45 348.–	47 208.–	49 692.–	54 048.–
	3 624.–	3 779.–	3 934.–	4 141.–	4 504.–
	19.91	20.76	21.62	22.75	24.75

per 01.04.2027	Stufe 1a	Stufe 1b	Stufe 2	Stufe 3	Stufe 4
Ostschweiz	48 888.– 4 074.– 22.38	50 868.– 4 239.– 23.29	52 848.– 4 404.– 24.20	54 168.– 4 514.– 24.80	59 460.– 4 955.– 27.23
Genfersee	49 752.– 4 146.– 22.78	51 768.– 4 314.– 23.70	53 784.– 4 482.– 24.63	55 128.– 4 594.– 25.24	60 516.– 5 043.– 27.71
Mittelland	50 508.– 4 209.– 23.13	52 560.– 4 380.– 24.07	54 600.– 4 550.– 25.00	55 968.– 4 664.– 25.63	61 440.– 5 120.– 28.13
Nordwestschweiz	51 768.– 4 314.– 23.70	53 856.– 4 488.– 24.66	55 956.– 4 663.– 25.62	57 360.– 4 780.– 26.26	62 952.– 5 246.– 28.82
Zürich	51 852.– 4 321.– 23.74	53 952.– 4 496.– 24.70	56 052.– 4 671.– 25.66	57 456.– 4 788.– 26.31	63 060.– 5 255.– 28.87
Zentralschweiz	50 580.– 4 215.– 23.16	52 632.– 4 386.– 24.10	54 684.– 4 557.– 25.04	56 040.– 4 670.– 25.66	61 524.– 5 127.– 28.17
Tessin	43 488.– 3 624.– 19.91	45 348.– 3 779.– 20.76	47 208.– 3 934.– 21.62	49 692.– 4 141.– 22.75	54 048.– 4 504.– 24.75

## IV

Dieser Beschluss tritt am 1. Oktober 2024 in Kraft und gilt bis zum 31. Dezember 2027.

16. August 2024

Im Namen des Schweizerischen Bundesrates

Die Bundespräsidentin: Viola Amherd

Der Bundeskanzler: Viktor Rossi